

Conditions d'utilisation de la plateforme Improver

1) Généralités

- a) R2I a développé une plateforme appelée Improver (ci-après : la « Plateforme »). Cette plateforme inclut un chatbot basé sur un système d'intelligence artificielle (ci-après : « Alex », décrit plus en détail dans la section « Utilisation d'Alex »).
- b) La Plateforme est la propriété de Ready2Improve BV, dont le siège social est situé Fabrikstraat 101, 3800 Sint-Truiden, immatriculée à la Banque-Carrefour des Entreprises (CBE) sous le numéro 0808.805.202 (ci-après : « R2I »).
- c) Dans les limites des conditions particulières et générales convenues entre R2I et le Client dans l'offre acceptée, le Client peut accorder à un nombre convenu d'utilisateurs l'accès à la Plateforme et des droits d'utilisation (ci-après : « Utilisateur »).
- d) L'accès à la Plateforme est accordé à l'Utilisateur sous la responsabilité du Client, sous réserve de l'acceptation des présentes Conditions d'utilisation. e) Tous les droits non expressément accordés à l'Utilisateur/Client sont réservés par R2I.

2) Acceptation des Conditions

- a) En utilisant la Plateforme, l'Utilisateur accepte irrévocablement l'applicabilité des présentes Conditions d'utilisation.
- b) R2I vous recommande de lire attentivement les présentes Conditions d'utilisation afin de ne les accepter qu'après en avoir compris l'intégralité.

3) Modifications des Conditions d'utilisation

- a) Les Conditions d'utilisation peuvent être modifiées périodiquement. R2I en informera les Utilisateurs par le biais de notifications sur la Plateforme.

4) Création d'un Compte Utilisateur

- a) Pour utiliser la Plateforme, chaque Utilisateur doit créer un compte en complétant la procédure d'inscription.
- b) L'Utilisateur s'engage à fournir des informations actuelles, complètes et exactes lors de son inscription et à mettre à jour les informations de son compte si nécessaire.
- c) Un compte utilisateur est strictement personnel et ne peut être partagé.
- d) L'Utilisateur et le Client sont responsables de toute utilisation correcte de leur compte et de toutes les activités qui y sont liées. Toute violation (suspicionnée) doit être immédiatement signalée par l'Utilisateur et/ou le Client à R2I afin que des mesures appropriées puissent être prises.

5) Fermeture/Suppression d'un compte utilisateur

- a) L'utilisateur peut fermer son compte à tout moment.
- b) Le compte sera fermé et supprimé au moins deux (2) ans après la dernière connexion de l'utilisateur à la plateforme. R2I informera l'utilisateur de la suppression imminente de son compte avant celle-ci. Si l'utilisateur continue d'utiliser son compte à ce moment-là, celui-ci restera actif jusqu'à sa fermeture ou jusqu'à l'expiration de la période d'inactivité susmentionnée.

6) Droits d'utilisation

- a) Aucun transfert de droits de propriété n'est effectué au profit de l'utilisateur ou du client.
- b) R2I concède à l'utilisateur/client un droit limité, non exclusif, non cessible, non transférable, révocable, temporaire et mondial d'utiliser la plateforme et toutes ses mises à jour (futures), conformément aux présentes conditions d'utilisation et aux conditions générales et particulières convenues. L'utilisateur/client reconnaît ces droits d'utilisation limités et s'engage

à agir en conséquence.

7) Utilisation de la Plateforme

- a) L'Utilisateur ne peut utiliser la Plateforme d'aucune manière ni à aucune fin autre que celles prévues par R2I, ni d'une manière illicite, frauduleuse, diffamatoire, trompeuse et/ou nuisible (endommageant, désactivant, surchargeant ou perturbant le fonctionnement).
- b) Le Client doit (i) sanctionner immédiatement toute utilisation inappropriée et non autorisée par un Utilisateur et (ii) en informer immédiatement R2I par écrit.
- c) La qualité de l'expérience utilisateur sur la Plateforme peut dépendre de l'appareil utilisé (smartphone, ordinateur portable, etc.). Il est fortement recommandé de prendre toutes les mesures de sécurité raisonnables, notamment l'installation de tous les logiciels nécessaires, afin de garantir la sécurité et le bon fonctionnement de l'appareil utilisé pour accéder à la Plateforme.

8) Utilisation d'Alex (système d'IA)

- a) Alex est une messagerie instantanée centrée sur l'humain, basée sur un système d'IA généraliste (modèle LLM) dont les objectifs sont définis par le Client et/ou l'Utilisateur. Il peut s'agir, par exemple, de guider l'utilisateur à travers les ateliers et sessions proposés par R2I, de l'utiliser comme coach de bien-être numérique ou de réaliser des enquêtes en ligne.
- b) Tout système d'IA étant par nature imprévisible et inexplicable, des imperfections et des résultats inexacts sont à prévoir. Par conséquent, R2I ne garantit ni l'exactitude, ni la fiabilité, ni la représentativité, ni l'exhaustivité des résultats générés par Alex.
- c) Il est essentiel que l'Utilisateur vérifie lui-même les résultats générés par Alex ou les fasse vérifier par un humain avant toute utilisation. L'organisation de cette vérification est à la charge conjointe de l'Utilisateur et du Client.
- d) R2I décline toute responsabilité en cas de dommages ou de pertes résultant de l'utilisation des résultats générés par l'IA. e) Les Utilisateurs sont informés du fonctionnement de l'IA d'Alex afin d'en assurer une utilisation optimale.

9) Mesures correctives

- a) En cas de violation des Conditions d'utilisation par le Client ou l'Utilisateur, R2I peut prendre toutes les mesures nécessaires et raisonnables, notamment en bloquant temporairement ou définitivement l'accès à la Plateforme, selon les circonstances, avec ou sans préavis écrit.

10) Données (Contenu, Partage, Utilisation)

- a) Concernant les Données non personnelles, l'Utilisateur/Client autorise R2I à les utiliser et à les partager sans restriction avec des tiers, y compris, mais sans s'y limiter, à des fins d'analyse, de recherche ou d'interprétation, et à (i) céder, échanger, vendre ou mettre les résultats à la disposition de tiers et/ou (ii) les utiliser pour le développement de ses propres services ou produits. Ces droits sont définitifs et irrévocables.
- b) Concernant les Données personnelles, R2I les traitera conformément à sa Politique de confidentialité.

11) Disponibilité de la Plateforme

- a) Une connexion internet de qualité est essentielle à la disponibilité de la Plateforme. b) L'Utilisateur comprend et accepte que des interventions de maintenance ou des problèmes liés à des prestataires externes puissent affecter temporairement la disponibilité de la Plateforme et, par conséquent, l'accès limité aux Données.
- b) Sans préjudice des SLA écrits, R2I ne garantit pas une disponibilité spécifique. Cependant, R2I mettra toujours en œuvre tous les moyens raisonnables pour maintenir la disponibilité de la Plateforme au niveau le plus élevé possible.

12) Maintenance de la plateforme

- a) Ceci concerne uniquement les interventions de maintenance relatives à la plateforme et ne comprend donc pas les défauts matériels affectant l'Utilisateur ni les solutions aux problèmes rencontrés avec des tiers.
- b) L'Utilisateur a droit à une Maintenance Corrective pour résoudre toute interruption de service. À cette fin, il doit envoyer un courriel à R2I à l'adresse info@ready2improve.eu en décrivant le plus précisément possible la nature de l'interruption et les circonstances de son apparition.
- c) Les délais d'intervention de R2I varient en fonction de la gravité et de la nature de l'interruption. R2I est uniquement tenu à une obligation de moyens. L'Utilisateur comprend et accepte qu'aucun délai d'intervention spécifique n'est spécifié pour une intervention personnalisée et que la demande sera traitée par courriel.
- d) Même si un délai d'intervention est spécifié dans un cas particulier, un retard dans sa mise en œuvre ne peut donner lieu à une pénalité, une indemnisation ou la résiliation du présent Contrat. e) R2I peut, à sa seule discrétion, effectuer une Maintenance Adaptative et Innovante. L'Utilisateur peut suggérer de nouvelles fonctionnalités, mais R2I se réserve le droit de décider, à son entière discrétion, de les mettre en œuvre ou non, sans aucune compensation pour l'Utilisateur, que la suggestion soit mise en œuvre ou non.
- e) L'Utilisateur comprend et accepte que la Plateforme est une application SaaS, ce qui signifie que la Maintenance Adaptative et/ou Innovante peut entraîner la perte de fonctionnalités, même si celles-ci sont utiles et/ou importantes pour l'Utilisateur.

13) Droits de propriété intellectuelle

- a) R2I déclare détenir tous les droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle relatifs à la Plateforme (à l'exception du composant Alex, qui fait l'objet d'une licence) et à sa conception graphique, sa mise en page, son code de programmation, son concept, sa méthode de travail et tous les autres éléments qui y sont associés.
- b) L'Utilisateur/Client reconnaît que R2I est propriétaire de la Plateforme et/ou des autres droits de propriété intellectuelle s'y rapportant, et titulaire de la licence du composant Alex.
- c) L'Utilisateur/Client s'engage à ne prendre aucune mesure, directe ou indirecte, susceptible de porter atteinte à ces droits et à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits de propriété et de licence de R2I.
- d) Toute copie, adaptation, traduction, modification, utilisation ou altération, partielle ou totale, de la Plateforme, sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit, est strictement interdite. e) Le Client ne peut utiliser aucune marque ni dénomination commerciale de R2I (y compris, mais sans s'y limiter, les métadonnées, les mots-clés ou le texte caché) sans l'accord écrit préalable et exprès de R2I.
- e) R2I se réserve le droit de prendre toutes les mesures qu'elle juge efficaces pour prévenir ou faire cesser toute atteinte à ses droits, sans que sa responsabilité puisse être engagée quant à la mise en œuvre de ces mesures.

14) Responsabilité

- a) Le Client/Utilisateur accepte que la Plateforme et les services associés soient fournis « en l'état » (dans la mesure permise par la loi) et qu'il existe une exclusion expresse concernant l'utilisation d'Alex (voir ci-dessus).
- b) La responsabilité de R2I envers l'Utilisateur est, en tout état de cause, quelle qu'en soit la cause, la nature ou l'objet, limitée à un montant maximal de 1 250 €. Les parties conviennent que cette limite est raisonnable compte tenu de la nature, de l'étendue et de la prévisibilité du dommage.
- c) Conformément à l'article 5.89 du Code civil, R2I n'est pas responsable des dommages, qu'ils soient contractuels ou extracontractuels, causés par :
 - i. une utilisation négligente, imprudente ou abusive ;
 - ii. des dommages indirects et consécutifs ;
 - iii. des dommages dus à des causes indépendantes de sa volonté, telles que la force majeure, l'intervention d'un tiers, etc.

- d) Si l'assureur de R2I intervient et que ce dernier assure effectivement la couverture et procède au versement de l'indemnisation, la responsabilité de R2I sera limitée au montant versé par l'assureur, majoré de la franchise, R2I n'étant pas responsable des autres dommages (non couverts et/ou non indemnisés).
- e) R2I et ses fournisseurs d'informations ne sauraient être tenus responsables des dommages résultant de virus de quelque nature que ce soit, de bogues, de programmes ou d'applications incompatibles avec l'infrastructure utilisée par l'Utilisateur, ni des dommages résultant de dysfonctionnements, d'interruptions ou d'erreurs, de problèmes de développement, de réparation, d'inspection, de maintenance, de problèmes techniques, d'interruptions d'Internet ou des réseaux ou services connectés, de surcharges, de négligences ou d'erreurs d'un tiers ou de l'Utilisateur, ainsi que d'événements indépendants de la volonté de R2I, tels que les cas de force majeure.
- f) Les limitations et exclusions de responsabilité susmentionnées ne s'appliquent pas en cas de (i) fraude, (ii) erreur intentionnelle ou (iii) erreur portant atteinte à la vie ou à l'intégrité physique d'une personne.
- g) Le Client indemniserà et/ou dégage R2I de toute responsabilité en cas de réclamations de quelque nature que ce soit pouvant résulter de la négligence et/ou des manquements imputables à ses Utilisateurs.

15) Protection des données personnelles

- a) R2I s'engage à respecter la législation belge applicable en matière de protection et de traitement des données personnelles (notamment la loi relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement des données personnelles) et les obligations qui en découlent.
- b) R2I agira en qualité de responsable du traitement des données nécessaires à l'exécution du contrat, au fonctionnement de l'entreprise et au respect des obligations légales. R2I agit en qualité d'utilisateur et non en qualité de responsable du traitement des données elles-mêmes.

16) Dispositions finales

- a) Si une disposition quelconque est déclarée nulle ou inapplicable, en tout ou en partie, les présentes Conditions d'utilisation restent pleinement en vigueur et les parties conviennent que la disposition nulle ou inapplicable sera remplacée par une disposition valide et applicable reflétant l'intention initiale des parties.
- b) Seul le droit belge est applicable.
- c) Sauf disposition contraire du droit de la consommation applicable et impératif et/ou du droit international privé, tout litige né des présentes Conditions d'utilisation ou s'y rapportant sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce d'Anvers, chambre de Hasselt.

17) Définitions

- a) Les termes suivants ont la signification suivante dans les présentes Conditions d'utilisation :
 - i. « Maintenance personnalisée » désigne la mise à disposition de l'Utilisateur d'une version personnalisée de la Plateforme (y compris Alex) dans laquelle, outre les corrections d'erreurs, le fonctionnement et les fonctionnalités existants de la Plateforme/d'Alex ont été améliorés sans ajout de nouvelles fonctionnalités.
 - ii. « Maintenance corrective » désigne la correction des défauts de la Plateforme (y compris Alex).
 - iii. « Données » désigne les données saisies par le Client/Utilisateur ou stockées de manière prévisible et éclairée, puis traitées (collectées, enregistrées, organisées et structurées, stockées, mises à jour ou modifiées, extraites et consultées, utilisées, transmises et diffusées, et mises à disposition) via la Plateforme (y compris Alex), telles que des mots, dates, quantités, noms, mesures, nombres, indications temporelles, etc., ainsi que les résultats, réponses ou autres données générées par la Plateforme.
 - iv. « Force majeure » désigne toute impossibilité non imputable à l'exécution d'une obligation, compte tenu du caractère imprévisible et inévitable de l'empêchement. À

titre d'exemples, citons : les catastrophes naturelles (telles que les tremblements de terre); les épidémies et pandémies (telles que la crise de la Covid-19); les réglementations ou ordonnances gouvernementales ou administratives ; les grèves non annoncées ; les coupures de courant persistantes (pannes de courant et black-outs) ; les cyberattaques professionnelles (telles que les attaques DDoS) ; le blocage de la bande passante, partiel ou total.

- v. « Problèmes liés à des tiers » désigne les problèmes rencontrés avec les fournisseurs d'accès Internet, les connexions routeur et autres perturbations matérielles, logicielles ou réseau, dans la mesure où ces problèmes échappent au contrôle de R2I.
- vi. « Dysfonctionnement » désigne tout écart détecté par rapport au fonctionnement ou à la fonctionnalité prévue, empêchant l'utilisation de la Plateforme ou produisant un résultat ou une action non conforme.
- vii. « Maintenance et mise à jour » désigne la mise à disposition de l'Utilisateur (y compris Alex) d'une nouvelle version de la Plateforme intégrant, outre les corrections de bogues et les améliorations des fonctionnalités existantes, de nouvelles fonctionnalités.